Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2015–2016 **Vragen gesteld door de leden der Kamer**

2016Z00114

Vragen van het lid **Keijzer** (CDA) aan de Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport over *de telefonische bereikbaarheid van de Sociale Verzekeringsbank (SVB) over problemen met het persoonsgebonden budget (PGB)* (ingezonden 7 januari 2016).

Vraag 1
Heeft u kennisgenomen van de mogelijkheid dat de Sociale Verzekeringsbank (SVB) niet langer het telefoonnummer van de SVB bij PGB-problemen op de internetsite heeft staan direct onder de contactgegevens?[1] [2]

Vraag 2
Kunt u aangeven of dat correct is? Zo ja, waarom is daar voor gekozen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 3
Sinds wanneer wordt het telefoonnummer niet langer bij de telefonische bereikbaarheid en direct bij de contactgegevens vermeld?

Vraag 4
Waarom staat het telefoonnummer van het Servicecentrum pas bij de zesde doorklikmogelijkheid onder tabblad Servicecentrum PGB (http://svb.nl/int/nl/pgb/contact/contact_pgb/index.jsp) en namelijk niet bij de vraag over a) De betaling van uw zorgverlener; b) Mijn PGB; c) Het declareren van urenbriefjes, facturen en reiskosten; d) Uw zorgovereenkomst; e) Heeft u een klacht? maar pas na een klik op f) Ik heb een andere vraag of opmerking?

Vraag 5
Deelt u de mening dat de eerste vijf vragen de problemen zijn waar de meeste budgethouders en/of zorgverleners tegen aanlopen en het gepast zou zijn daar gelijk het telefoonnummer te zetten? Zo nee, waarom niet? Zo ja, waarom wordt dan niet op een eerder moment het telefoonnummer van het Servicecentrum bekend gemaakt? Zou het bij een clientgerichte invoering van hervormingen niet passen om direct en duidelijk het telefoonnummer te vermelden?

---

1 SVB.nl, 6 januari 2015, 11 uur
2 twitterbericht http://twitter.com/VDMHaKaWee/status/684458820337315840 http://twitter.com/VDMHaKaWee/status/684458820337315840

Vraag 6
Kunt u een nieuwe stand van zaken geven naar aanleiding van uw brief van 7 december 2015 waarin u aangaf dat het aantal telefoontjes in oktober en de eerste twee weken van november is toegenomen, vooral vanwege vragen over budgettekorten maar de bereikbaarheid blijft op orde, al is de gemiddelde wachttijd enkele seconden toegenomen? Hoe staat het inmiddels met het aantal telefoontjes en de wachttijd? Bent u bereid het antwoord op deze vraag uit te splitsen per dag tot op het moment van beantwoorden van deze vragen? Zo nee, waarom niet?

Vraag 7
Hoeveel keer is de afgelopen weken gebruik gemaakt van het online-klachtenformulier? Hoe verhoudt dit cijfer zich tot het gebruik van het online-klachtenformulier in september, oktober en november 2015?

Vraag 8
Gaat u, het als verantwoordelijk bewindspersoon voor het neerleggen van de betalingsfunctie van het Trekkingsrecht, direct de SVB de opdracht geven om op het tabblad van Telefonische bereikbaarheid en Contactgegevens gelijk het telefoonnummer te vermelden? Zo nee, waarom niet?